Deutscher Bundestag **Drucksache 19/10433**

19. Wahlperiode 23.05.2019

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Jürgen Martens, Stephan Thomae, Renata Alt, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/9999 –

Bürgertelefon 115 im Freistaat Sachsen

Vorbemerkung der Fragesteller

Das Bürgertelefon 115 als Behördennummer für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung ist eine wichtige Anlaufstelle in ersten behördlichen Angelegenheiten, wie beispielsweise die Klärung der Zuständigkeit einer Behörde (www.115.de/SharedDocs/Publikationen/DE/service_download/infobroschuere_%20BMI08324_screen_barrierefrei.pdf?__blob=publicationFile&v=3 S. 5). Bislang sind zwölf Länder, über 500 Kommunen, 88 Behörden und Institutionen am Behördentelefon beteiligt (www.115.de/DE/ueber_115/115_stellt_sich_vor/115_stellt_sich_vor_node.html; www.thueringer-allgemeine.de/web/zgt/leben/detail/-/specific/Einheitliche-Behoerdenrufnummer-115-scheitert-in-Thueringen-bislang-am-Geld-1073568074). Die 115 bezeichnet sich selbst als „Kundenservice der öffentlichen Verwaltung“ und „Treiber für eine bürgernahe, modernisierte und effiziente Verwaltung“ (www.115.de/DE/ueber_115/115_stellt_sich_vor/115_stellt_sich_vor_node.html). Diese Kleine Anfrage legt einen lokalen Schwerpunkt auf Sachsen und verfolgt das Ziel, u. a. Informationen darüber zu erhalten, welche Fragen im Erstkontakt gestellt werden, ob und inwiefern eine Evaluierung des selbsternannten Kundenservices erfolgt und wie der Datenschutz der Anrufenden gewährleistet wird.

Zudem sollen die Entwicklung und die tatsächliche Arbeitsweise des 115-Services erfasst und die Wirkung sowie der Erfolg der „115“ in Erfahrung gebracht werden. Dies kann auch bei der Entwicklung digitaler Bürgerservices und der Einrichtung sogenannter One-Stop-Agencies im Rahmen weiterer Digitalisierung genutzt werden.

Die Antwort wurde namens der Bundesregierung mit Schreiben des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat vom 21. Mai 2019 übermittelt.

Die Drucksache enthält zusätzlich – in kleinerer Schrifttype – den Fragetext.

1. Wann wurde nach Kenntnis der Bundesregierung das Bürgertelefon in Sachsen eingeführt?

   Welche Kommunen (Gemeinde bzw. Landkreis) waren zum Zeitpunkt der Einführung des Bürgertelefons in Sachsen beteiligt?

Die Einführung der Behördennummer 115 im Freistaat Sachsen erfolgte mit dem Beitritt des Freistaats zum 115-Verbund am 4. Oktober 2011. Zum Zeitpunkt der Einführung der Behördennummer 115 im Freistaat Sachsen war keine Kommune in Sachsen am 115-Verbund beteiligt.

2. Welche Kommunen (Einwohnerzahl) in Sachsen bieten nach Kenntnis der Bundesregierung das Bürgertelefon per 1. März 2019 an?

Zum 1. März 2019 waren nach Kenntnis der Bundesregierung folgende Kommunen in Sachsen Mitglied des 115-Verbunds:

Kommune	**Einwohnerzahl**
Stadt Brandis	9.626
Stadt Chemnitz	246.855
Landeshauptstadt Dresden	551.072
Stadt Leipzig	581.980

Darüber hinaus ist die Behördennummer 115 seit dem 16. April 2018 flächendeckend in Sachsen erreichbar. 115-Anrufe aus den nichtteilnehmenden Kommunen werden an die 115-Servicecenter in Sachsen weitergeleitet. Dort werden Verwaltungsfragen zu den am 115-Verbund teilnehmenden Ländern, Kommunen und dem Bund beantwortet. Fragen zu nichtteilnehmenden Kommunen und Ländern werden jedoch nicht beantwortet; lediglich die Kontaktdaten (zum Beispiel Anschrift des Rathauses) werden beauskunftet.

3. Zu welchen Geschäftszeiten werden die Anrufe nach Kenntnis der Bundesregierung durchschnittlich angenommen?

Die Behördennummer 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar. Die teilnehmenden Servicecenter können über diesen Zeitrahmen hinausgehende Geschäftszeiten individuell festlegen.

4. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil der Anrufe, die beim ersten Kontakt beantwortet werden?

Im Jahr 2018 lag der monatliche Anteil der Anrufe, die beim ersten Kontakt beantwortet wurden, zwischen 82 Prozent und 85 Prozent der im gesamten 115-Verbund angenommen Anrufe (Gespräche).

5. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil der weitergeleiteten Anrufe, die innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden?

Hierzu liegen der Bundesregierung keine belastbaren Daten vor, da dieser Kennzahlenwert aufgrund der sehr heterogenen Organisationsstrukturen der teilnehmenden Servicecenter derzeit nicht valide erhoben werden kann.

6. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil der Antworten, die telefonisch, per Brief oder per E-Mail erfolgen?

Über den Anteil der Anrufe, die beim ersten Kontakt beantwortet werden, hinaus (vergleiche Antwort zu Frage 4) liegen der Bundesregierung keine belastbaren Daten zu dem Anteil der Antworten vor, die telefonisch, per Brief oder per E-Mail erfolgen (vergleiche auch die Antwort zu Frage 5).

7. Gibt es nach Kenntnis der Bundesregierung eine Evaluation hinsichtlich des Services des Bürgertelefons in Sachsen und/oder bundesweit?

   a) Wenn nein, warum nicht?

Der bundesweite Bürgerservice der 115 wird regelmäßig durch die zuständigen Arbeitsgruppen evaluiert. Zu gesonderten Evaluationsaktivitäten hinsichtlich des Services des Bürgertelefons in Sachsen sowie möglicher Gründe, warum dazu gegebenenfalls keine Evaluation stattgefunden hat, hat die Bundesregierung keine Kenntnis.

   b) Wenn ja, nach welchen Kriterien, von wem, und in welcher Form erfolgt die Evaluation in Sachsen und/oder bundesweit?

Bundesweite Evaluationen finden regelmäßig aufgrund von Kennzahlenerhebungen zu unterschiedlichen Leistungsdaten (zum Beispiel Anruf- und Gesprächsvolumenwerten, Serviceversprechen, Nutzung des Wissensmanagements), Umfragen im 115-Verbund zu besonderen Fragestellungen, Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger sowie von Erfahrungsaustauschen der Teilnehmer des 115-Verbundes statt. Die Evaluationen werden durch die zuständigen Arbeitsgruppen des 115-Verbundes beauftragt bzw. angestoßen und durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat koordiniert und ausgewertet. Die Auswertungen erfolgen regelmäßig per Bericht bzw. Vortrag. Daraus gewonnene Erkenntnisse fließen in das Qualitätsmanagement zur Verbesserung der Servicequalität und der Prozesse im 115-Verbund ein.

Zu gesonderten Evaluationsaktivitäten hinsichtlich des Services des Bürgertelefons in Sachsen hat die Bundesregierung keine Kenntnis.

   c) Wenn ja, wie wird der Service des Bürgertelefons je nach Altersgruppe und Kommune bewertet?

Eine gesonderte, bundesweite Bewertung des Telefonservice der 115 nach Altersgruppen erfolgt durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat nicht. Das gilt auch für eine gesonderte Bewertung der über 540 teilnehmenden Kommunen. Jedoch werden die der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 gelieferten Kennzahlenwerte der teilnehmenden 115-Servicecenter monatlich ausgewertet (zum Beispiel zu Volumenwerten bzw. erreichten Ist-Werten beim Serviceversprechen).

8. Wie viele Anrufer nutzen nach Kenntnis der Bundesregierung in Sachsen das Bürgertelefon monatlich seit der Einführung bis zum 31. Dezember 2018?

Die nach Kenntnis der Bundesregierung monatliche Anzahl der Anrufe beim Bürgertelefon in Sachsen seit der Einführung bis zum 31. Dezember 2018 sind in Anlage 1 dargestellt.

9. Welche Altersgruppe in welchen Kommunen nutzt nach Kenntnis der Bundesregierung das Bürgertelefon in Sachsen am häufigsten, häufig, eher selten und selten?

Eine Erhebung zur Inanspruchnahme des Telefonservice der 115 nach Altersgruppen erfolgt durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat nicht. Zu etwaigen Erhebungen des Bundeslandes Sachsen hat die Bundesregierung keine Kenntnis.

10. Welche Themen werden bundesweit und nach Kenntnis der Bundesregierung insbesondere in Sachsen am häufigsten, häufig, eher selten und selten gefragt?

Basierend auf der Statistik zu den aufgerufenen Leistungsbeschreibungen im 115-Wissensmanagement kann ein Rückschluss zu den bundesweit am häufigsten beauskunfteten Themen gezogen werden. Demnach sind es vor allem Leistungsbeschreibungen der kommunalen Ebene, die besonders häufig beauskunftet werden. Regelmäßig unter den zehn am meisten geöffneten kommunalen Leistungsbeschreibungen sind „Kraftfahrzeug Zulassung“, „Wohnsitzanmeldung“, „Kraftfahrzeug Abmeldung“, „Kraftfahrzeug Ummeldung“ und „Personalausweis“.

Eine Auswertung zu den übrigen in der Fragestellung genannten Häufigkeitskategorien sowie eine themenspezifische Auswertung für das Bundesland Sachsen liegen der Bundesregierung nicht vor.

11. Werden Daten der Anrufer beim Bürgertelefon bundesweit und/oder nach Kenntnis der Bundesregierung in Sachsen gespeichert?

Die 115-Anrufe gelangen über eine zentrale Telefonieplattform zu den jeweiligen kommunalen 115-Servicecentern.

Die Telefonieplattform wird betrieben auf Grundlage eines Vertrages der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat mit einem Telekommunikationsanbieter und unterliegt dem deutschen Telekommunikationsgesetz. Hierbei werden Verkehrsdaten gemäß § 3 Nummer 30 des Telekommunikationsgesetzes sowie anonymisierte Kennungen der anrufenden Anschlüsse verarbeitet.

In den kommunalen 115-Servicecentern können darüber hinaus je nach Einzelfall Daten des Anrufers zur Bearbeitung des Anliegens durch einen Mitarbeiter des Servicecenters erhoben und verarbeitet werden. Die Verarbeitung von Anruferdaten durch die einzelnen kommunalen 115-Servicecenter im Sinne der Fragestellung liegt in der Verantwortung der jeweiligen Servicecenter.

a) Wenn ja, welche Anruferdaten werden bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?

Die Verkehrsdaten gemäß § 3 Nummer 30 des deutschen Telekommunikationsgesetzes sowie anonymisierte Kennungen der anrufenden Anschlüsse (Auswertung und Verarbeitung der Ortsnetzkennzahl, zum Beispiel die Ortsvorwahl von Berlin) werden bei dem beauftragten Telekommunikationsanbieter gespeichert.

Anrufer sind grundsätzlich nicht verpflichtet, Angaben zu ihrer Person zu machen. Sie können aber im Einzelfall auf eigenen Wunsch Angaben machen, um beispielsweise ein Rückruf des Service-Mitarbeiters zu einem bestimmten Sachverhalt zu einem späteren Zeitpunkt zu ermöglichen.

Hierzu können die Mitarbeiter eines 115-Servicecenters im Telefonat die zur Bearbeitung des Anliegens erforderlichen persönlichen Daten erfragen (z. B. Anrede, Name, Kontaktdaten wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse) und in einem von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 zentral bereitgestellten System aufnehmen. Je nach Sachverhalt kann im Einzelfall mit Einwilligung des Anrufers eine Weiterleitung dieser Daten aus dem zentralen System an eine andere Stelle im 115-Verbund erfolgen. Die Weiterleitung erfolgt in diesem Fall über das Verbindungsnetz gemäß IT-Netzgesetz.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 11 verwiesen.

b) Wenn ja, wie lange werden die Anruferdaten bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?

Die Verkehrsdaten und anonymisierte Kennungen (vergleiche Antwort zu 11a) werden für 90 Tage bei dem beauftragten Telekommunikationsanbieter gespeichert.

Im Einzelfall aufgenommene Anruferdaten werden nach Abruf durch den Empfänger (115-Teilnehmer) aus dem zentralen System gelöscht, spätestens jedoch nach drei Tagen.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 11 verwiesen.

c) Wenn ja, wo werden die Anruferdaten bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?

Die Verkehrsdaten und anonymisierte Kennungen (vergleiche Antwort zu 11a) werden beim beauftragten Telekommunikationsanbieter gespeichert.

Im Einzelfall auf Wunsch des Anrufenden aufgenommene Daten werden in dem von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 zentral bereitgestellten System gespeichert (vergleiche Antwort zu Frage 11a).

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 11 verwiesen.

d) Wenn ja, zu welchem Zweck werden die Anruferdaten bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?

Die in der Antwort zu Frage 11a genannten Anruferdaten werden für

- das Routing der eingehenden Anrufe,
- die Erstellung von Auswertungen/Statistiken,
- die Abrechnung der Verbindungsentgelte,
- Analysezwecke im Fehlerfall sowie
- die Klärung von Anliegen der Anrufer

verarbeitet.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 11 verwiesen.

12. Ist die Telefonnummer des Anrufers beim Bürgertelefon sichtbar?

Die vom anrufenden Anschluss übermittelten Angaben an die Telefonieplattform werden unverändert an das jeweilige kommunale 115-Sevicecenter weitergeleitet (z. B. eine unterdrückte Telefonnummer bleibt für das 115-Servicecenter verborgen).

Anlage 1

Monatliche Anzahl der Anrufe der beim Bürgertelefon in Sachsen seit der Einführung bis zum 31. Dezember 2018

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Jan		1.984	5.126	5.115	4.717	7.182	7.089	7.585
Feb		2.959	3.057	4.383	7.308	6.344	6.527	6.380
Mrz		3.846	5.235	5.126	8.259	6.598	7.997	6.944
Apr		3.621	2.905	4.404	7.168	7.453	6.493	7.540
Mai		3.130	2.800	4.873	6.612	7.471	7.449	8.344
Jun		3.064	4.445	4.394	7.580	7.685	8.006	7.942
Jul		3.707	5.447	5.010	7.475	6.434	6.754	7.718
Aug		3.104	5.093	4.874	7.340	7.560	7.313	7.590
Sep		3.269	5.425	5.071	7.524	7.222	7.571	6.279
Okt	1.834	2.846	5.802	5.694	7.826	7.149	7.601	6.294
Nov	2.119	2.739	4.997	5.637	7.477	6.783	6.902	5.510
Dez	2.179	2.645	4.928	6.400	6.784	6.191	5.715	4.493
Summe	**8.617**	**36.914**	**55.260**	**60.981**	**86.070**	**84.072**	**85.417**	**82.619**



Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333